

# Escrever com empatia

---

O meio de comunicação mais usual continua sendo a escrita. As facilidades disponibilizadas devido aos rápidos avanços tecnológicos seja através de e-mail corporativo ou particular, mensagem instantânea via celular ou *blog* na internet propicia que a comunicação seja praticamente instantânea. Porém estamos nos comunicando com qualidade? Estamos conseguindo transmitir a mensagem corretamente?

Quando falamos sobre a qualidade na comunicação, estamos nos referindo ao conteúdo e principalmente na forma de escrever a mensagem. Certamente você já se deparou com um e-mail, texto ou documentação na empresa em que trabalha (descrição de processos, relatórios) que o autor “conseguiu” escrever em uma única frase “duzentas palavras” separadas por dezenas de vírgulas achando que todas as suas ideias foram “transmitidas e entendidas/assimiladas corretamente”.

Frequentemente esta única frase contém ideias contraditórias ou até mesmo de duplo sentido, o que é mais crítico para uma empresa. Assim, o objetivo principal da mensagem que é comunicar, esclarecer, orientar e auxiliar na tomada de decisões torna-se sem sentido em frase extensa e cansativa frase para se ler e principalmente se entender. São quatro ou cinco palavras, vírgula, números, mais seis palavras, mais vírgula, palavras novamente e assim segue o texto. Em um único parágrafo...

Quando tocamos no assunto liderança, uma das primeiras palavras que lembramos é o termo “empatia”. A definição de empatia segundo o dicionário Aurélio é:

“Psicologia e Filosofia: Faculdade de perceber de que modo uma pessoa pensa ou sente. Embora não tenhamos conhecimento direto da mente dos outros, muitas vezes podemos fazer suposições bastante precisas acerca da maneira como as outras pessoas sentem ou no que pensam”.

Podemos aplicar o termo empatia neste caso pelo fato de que, quando escrevemos para comunicar algo deveríamos nos colocar na posição da pessoa que irá receber a mensagem. E o envio da mensagem é justamente porque a pessoa a quem queremos comunicar não possui todas as informações necessárias. E para escrevermos com empatia podemos:

- Listar os tópicos principais da mensagem.
- Formar frases com duas, três ou quatro linhas e que estejam agrupadas em torno de ideias listadas no item anterior.
- Utilizar vírgulas somente quando for necessário. Excesso de vírgulas aumenta a probabilidade de colocarmos ideias com duplo sentido ou contraditórias.
- Revisar diversas vezes o texto e efetuar as correções necessárias até chegarmos ao formato final.

Pode ser que atualmente você não possui um cargo com responsabilidades de um líder (programador de produção, gerente, diretor), mas com certeza possui uma função muito importante que toda empresa espera: Comunicar corretamente.

Faça um teste. Redija o texto deste artigo em uma única frase. Utilize quantas vírgulas que você achar necessário. Compare os textos. Os dois textos são claros, objetivos e sem ideias com duplo sentido? Qual deles você escolheria?

Textos elaborados melhoram a produtividade na empresa e diminuem conflitos gerados pela comunicação com baixa qualidade.

Pense nisso e comece a praticar a escrita com empatia.

